

## **REGULAMENTUL**

### **de examinare a petițiilor**

1. Regulamentul de examinare a petițiilor a fost elaborat pentru a stabili procedura unificată de soluționare a petițiilor, reclamațiilor, contestațiilor clienților.
2. În cazul recepționării petițiilor, reclamațiilor, contestațiilor din partea clienților persoane fizice și juridice, organelor de stat, angajaților companiei OCN „Capital Leasing” SRL persoana responsabilă de examinarea acestora se va ghida de:
  - Codul Administrativ al Republicii Moldova, nr. 116 din 19.07.2018;
  - Legea privind protecția consumatorilor, nr. 105 din 13.03.2003;
  - Legea privind contractele de credit pentru consumatori, nr. 202 din 12.07.2013;
  - Regulamentul procesului „Examinarea scrisorilor, petițiilor și reclamațiilor” Sistemului de Management a Calității, COD: RP-12, Standard SM EN ISO 9001: 2015, revizuit pe 11.01.2021;
  - Regulamentul companiei privind examinarea cererilor, adresărilor, contestațiilor și reclamațiilor din data de 14.08.2018;
  - ordinele, prevederile și reglementările aprobate în cadrul OCN „Capital Leasing” SRL.
3. În temeiul actelor normative enumerate, compania a adoptat și respectă standardele pentru asigurarea protecției intereselor consumatorilor în conformitate cu legislația în vigoare.
4. Cererile, petițiile și reclamațiile clienților pot fi adresate companiei atât pe suport de hârtie, cât și în format electronic, precum și prin intermediul Registrului de reclamații.
5. Răspunsurile la petițiile, reclamațiile, plângerile clienților vor fi examinate de către persoana responsabilă din cadrul companiei în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 15 zile, dacă chestiunea nu necesită alți termeni de soluționare.
6. În cazul în care persoana care a depus petiția, reclamația, plângerea nu este satisfăcută de răspunsul oferit de OCN „Capital Leasing” SRL, acesta este în drept de a se adresa autorităților cu funcții de supraveghere.
7. Toți angajații companiei sunt obligați să cunoască și să respecte normele legislației în vigoare, precum și actele normative interne adoptate de companie în acest domeniu. Angajații companiei vor fi politicoși, receptivi și grijulii cu clienții, vor evita situațiile tensionate. În cazul apariției situațiilor de conflict angajații companiei vor depune efort maxim pentru aplanarea acestuia, vor avea o atitudine respectuoasă față de revendicările exprimate de clienți, iar soluțiile identificate în cazul unor problemele și neînțelegeri vor fi de natură acceptabilă ambelor părți. La identificarea deficiențelor în activitatea zilnică angajații vor întreprinde măsuri imediate pentru eliminarea acestora și neadmiterea lor pe viitor.
8. În cazul apariției situațiilor conflictuale, angajații companiei sunt obligați de a raporta imediat conducătorului ierarhic superior despre situația creată.
9. Prezentul regulament intră în vigoare la momentul semnării lui.
10. Prezentul regulament este valabil pe toată perioada de activitate a companiei.

**U Z I N T E R N**